

JORNADA ABIERTA

“Análisis de Satisfacción del Cliente” Crecimiento y Consolidación

Jueves 24 de Julio de 2008

Presentación

La base de toda empresa debe ser el cliente. Ideas como “el cliente no sabe lo que quiere” o “el cliente siempre tiene la razón”, están desapareciendo de la actual mentalidad empresarial para así dejar paso al objetivo fundamental del marketing: **“Conseguir la satisfacción total del cliente”**.

Para que hoy en día, una empresa pueda mantenerse en el mercado, existen dos vías de actuación: incrementar las ventas a los clientes ya existentes, para lo que deben estar plenamente satisfechos, ó ganar nuevos clientes, siendo necesario que los clientes potenciales adquieran una impresión positiva sobre nuestra empresa, mediante esfuerzos de comunicación, posicionamiento, incluso de la red de ventas, o bien mediante otros clientes satisfechos que hablen favorablemente de la empresa.

Objetivos

- Determinar cual es la verdadera necesidad del cliente: “análisis de la miopía del Marketing”.
- ¿Cómo se forman expectativas los clientes?.
- Identificar fases del proceso de gestión de la satisfacción del cliente.
- Practicar con herramientas que miden la satisfacción.

Programa

1. El cliente para la empresa
2. Concepto de satisfacción
3. Comportamiento del cliente post-compra: boca-oído, foros web, satisfecho/insatisfecho
4. Favorecer la voz del cliente en la empresa: formación y motivación del equipo
5. Herramientas que facilitan el conocimiento del grado de satisfacción: tratamiento de quejas y cuestionarios de satisfacción

Dirigido a

Empresarios, gerentes, directivos de PYMEs y futuros empresarios.

Ponente

Ángel Cristobal

Consultor-formador ESIC Executive

Día, Hora y Lugar

Jueves 24 de Julio de 2008 de 16:30 a 20:00h

Salón de Actos CEEI Valencia